

Faculty of Social Sciences  
Det Samfundsvidenskabelige Fakultet

Fælles sprogs anvendelse i kvalitetsstandarder i den  
kommunale ældrepleje

Gunvor Vincents Olsen  
og  
Morten Balle Hansen

Politologiske Skrifter  
No. 4/2004



## Indhold

Forord.....	4
Resumé.....	5
Fælles sprog og kvalitetsstandarder.....	7
1. Indledning.....	7
2. Præsentation af Fælles sprog og kvalitetsstandarder.....	7
3. Problemstilling.....	9
4. Metode.....	9
4.1 Metode til indsamling af materiale.....	9
4.2 Observationer af lighed mellem Fælles sprog og de indsamlede kvalitetsstandarder.....	11
4.3 Operationalisering af problemstillingen.....	11
4.3.1.1 Metode til analyse af sammenfald mellem ydelsesbeskrivelsernes hovedkategorier i kvalitetsstandarderne og Fælles sprog.....	12
4.3.1.2 Metode til analyse af om Fælles sprogs ydelseskategorier udgør en ramme for kvalitetsstandardernes ydelsesbeskrivelse.....	14
4.3.1.3 Metode til analyse af indholdet og opbygningen af kvalitetsstandardernes ydelseskatalog i forhold til Fælles sprogs.....	15
4.3.2 Metode til analyse af ligheder mellem funktionsvurderingen i Fælles sprog kataloget og beskrivelser af, hvem der er berettiget til hjælp i kvalitetsstandarderne.....	15
4.3.3 Metode til analyse af Fælles sprog som en del af beskrivelsen af kommunernes visitationskoncept i kvalitetsstandarderne.....	16
5. Analyseresultater.....	16
5.1 Analyse af sammenfald mellem ydelsesbeskrivelsernes hovedkategorier i kvalitetsstandarderne og Fælles sprog.....	16
5.2 Analyse af om Fælles sprogs ydelseskategorier udgør en ramme for kvalitetsstandardernes ydelsesbeskrivelse.....	19
5.3 Analyse af indholdet og opbygningen af kvalitetsstandardernes ydelseskatalog i forhold til Fælles sprogs.....	19
5.4 Analyse af ligheder mellem funktionsvurderinger i Fælles sprog kataloget og beskrivelser af, hvem der er berettiget til hjælp i kvalitetsstandarderne.....	22
5.5 Fælles sprog som beskrivelse af visitationskonceptet.....	23

6. Diskussion – kan visitationsafgørelser formuleret i Fælles sprog henføres til kvalitetsstandarden?	23
7. Konklusion	26
Bilag 1: Liste over kommuner	28
Bilag 2: Opgørelse over hvilke af de udvalgte kommuner, der bruger Fælles sprog	30
Referencer	32

## Tabeller

Tabel 1: Sammenfald mellem hovedkategorier i Fælles sprog kataloget og kvalitetsstandarderne for henholdsvis alle 35 kommuner og for de 31, hvor Fælles sprog er i brug	17
Tabel 2: Brug af de øvrige ydelseskategorier fra Fælles sprog ud over praktisk hjælp og personlig pleje i kvalitetsstandarderne	18
Tabel 3: Udbredelsen af forskellige modeller til beskrivelse af personlig pleje og praktisk hjælp i kvalitetsstandarderne, og hvordan Fælles sprog anvendes i den beskrivelse	20
Tabel 4: Fælles sprogs brug, i forhold til at beskrive, hvem der er berettiget til hjemmehjælp i form af en art funktionsvurdering i alle 35 kommuner	22

## Forord

Nærværende rapport er et led i projekt evaluering af Fælles sprog, der er finansieret af Socialministeriet og Syddansk Universitet. I 2001 henvendte socialministeriet sig til CAST (Center for Anvendt Sundhedstjeneste Forskning) på Syddansk Universitet med henblik på at få evalueret Fælles sprog i den kommunale hjemmepleje. Evalueringen blev organisatorisk placeret på Institut for Statskundskab med Morten Balle Hansen som projektleder. Evalueringsprojektet gik i gang i efteråret 2002.

Rapporten skal ikke læses som en evaluering, men som en dokumentation af en undersøgelse af hvorledes Fælles sprog indgår i kvalitetsstandarder. Undersøgelsen er gennemført som en mindre del af det samlede projekt. Det foreliggende materiale vil indgå som en del af den endelige evalueringsrapport.

Rapporten er udarbejdet af Gunvor Vincents Olsen, mens Morten Balle Hansen som projektansvarlig løbende har givet input til undersøgelsesdesign og rapportudarbejdelse.

## Resumé

En af intentionerne med Fælles sprog er, at det skal medvirke til at skabe sammenhæng på ældreområdet mellem politiske beslutninger, afgørelser om hjemmehjælp og hjemmehjælpens faktiske udførelse. Som en del af denne større problemstilling fokuseres der i nærværende undersøgelse på, hvorledes Fælles sprog anvendes i kommunalt formulerede kvalitetsstandarder. På baggrund af konkrete kvalitetsstandarder fra 35 tilfældigt udvalgte kommuner er det undersøgt, hvordan Fælles sprog indgår i kvalitetsstandarderne, hvad angår henholdsvis ydelsesbeskrivelser og eventuelle funktionsbeskrivelser i standarderne. Det undersøges i hvilket omfang kvalitetsstandarderne generelt er formuleret og opbygget på en sådan måde, at de giver støtte til en visitator, der formulerer en afgørelse efter Fælles sprog i forhold til at træffe afgørelser om hjemmehjælp samt legitimerer disse.

Der er 32 af de 35 kvalitetsstandarder, hvor der er en beskrivelse af, hvem der er berettiget til hjemmehjælp, eller hvilke behov der dækkes, der går i retning af en funktionsvurderingsbeskrivelse. Heraf er det imidlertid kun de 7, hvor beskrivelsen af dette minder om Fælles sprog. Der er således ikke generelt en mulighed for, at visitatorerne kan opleve en sammenhæng mellem kvalitetsstandard og den funktionsvurderingsmodel, som visitationen bygger på.

Kvalitetsstandarder skal indeholde nogle ydelsesbeskrivelser. Hvad angår disse ydelsesbeskrivelser, er det mest afgørende kriterium for, at en visitator kan opleve et sammenfald mellem Fælles sprog og kommunernes kvalitetsstandard, om hovedkategorierne fra Fælles sprog kan genfindes i kvalitetsstandarderne. Kvalitetsstandarder skal indeholde separate ydelsesbeskrivelser for praktisk hjælp og personlig pleje. I forhold til disse to hovedkategorier er det undersøgt, om der er udpræget brug af overordnede kategorier fra Fælles sprog. Her er der et markant sammenfald mellem kategorierne praktisk hjælp og personlig pleje i Fælles sprog og kvalitetsstandarderne (71 procent for personlig pleje og 89 procent for praktisk hjælp).

Mange kvalitetsstandarder indeholder imidlertid flere ydelser end praktisk hjælp og personlig pleje. I den forbindelse er det undersøgt, om disse øvrige ydelser tager udgangspunkt i de 10 øvrige hovedkategorier af ydelser i Fælles sprog. Her er der kun en udpræget brug af kategorierne i 26 procent af kommunerne. Der er således ikke noget tydeligt sammenfald mellem hele Fælles sprogs sortiment af ydelser og kvalitetsstandarderne, da ydelseskategorierne, ud over personlig pleje og praktisk hjælp, ikke bruges systematisk. Desuden inddrages der i mange kommuner hovedkategorier af ydelser, som ikke er

at finde i Fælles sprog. Af de øvrige 10 ydelseskategorier fra Fælles sprog er der dog nogle, som bruges meget, ernæring (74 procent) samt psykisk pleje og omsorg (71 procent). En kvalitetsstandard relateret til træning optræder i 71 procent af kommunerne. Indholdet i kategorien træning er dog ikke det samme i kvalitetsstandarderne som i Fælles sprog for andet end en enkelt kommune. Undersøgelsen tyder på, at denne kategori ikke er brugbar i forhold til formulering af kvalitetsstandarder for den træningsopgave, der ligger i kommunerne. Blandt de ydelser, som beskrives, der ikke stammer fra Fælles sprog, er der nogle markante gengangere, særligt nødkald og aflastning, hvad der indikerer en mangel ved Fælles sprog.

Begrænser man betragtningen til at se på de væsentligste kategorier fra Fælles sprog, personlig pleje og praktisk hjælp og deres underinddelinger, er der her et tydeligt sammenfald. Disse underinddelinger fra Fælles sprog ser endvidere ud til at udgøre en ramme for, hvad der anses for at være opgaverne under henholdsvis personlig pleje og praktisk hjælp. Går man til det mest detaljerede niveau i Fælles sprog, er ligheden, hvad angår praktisk hjælp, ikke udstrakt til dette niveau. Her anvendes andre modeller for beskrivelse, end den model der ligger i Fælles sprogs underkategorier. I forbindelse med personlig pleje følges Fælles sprogs skabelon dog mere.

Der er således en generel lighed mellem de analyserede kvalitetsstandarder og Fælles sprog, som gør det muligt at henføre ydelser tildelt efter Fælles sprog til kvalitetsstandarderne, hvad angår kategorierne personlig pleje og praktisk hjælp. Kvalitetsstandarderne kan imidlertid ikke bruges til at lave en kobling mellem en beskrivelse af, hvilke behov kommunen dækker, som svarer til Fælles sprogs funktionsvurderingsmodel, og hvilke ydelser der tildeles, da kvalitetsstandarderne ikke indeholder en beskrivelse af behovene, som ligner Fælles sprogs funktionsvurdering. Endvidere laves der ikke generelt i kvalitetsstandarderne en kobling af grader af behov til en eller anden form for omfang eller karakter af ydelser.

# Fælles sprog og kvalitetsstandarder

## 1. Indledning

I forbindelse med fem casestudier i fem kommuner om brugen af Fælles sprog blev et sammenspil mellem Fælles sprog og kvalitetsstandarder i visitationsafgørelser fremhævet af flere af de interviewede visitatorer.<sup>1</sup> Denne oplevede sammenhæng indikerede, at Fælles sprog bidrager til en større sammenhæng på ældreområdet mellem politiske beslutninger, afgørelser om hjælp og hjælpens udførelse. I forhold til dette større perspektiv fokuserer denne undersøgelse på, om der er en lighed mellem Fælles sprog og kvalitetsstandarder, der giver mulighed for at begrunde, eller i hvert fald opleve, en overensstemmelse mellem visitationsafgørelser formuleret i Fælles sprog og kommunens politisk fastlagte serviceniveau formuleret i en kvalitetsstandard.

Konkret undersøges det, om kvalitetsstandarderne bliver formuleret i Fælles sprogs terminologi og er bygget op på en lignende måde, særligt om der bruges de samme kategorier. Til dette formål sammenlignes 35 kommuners kvalitetsstandarder med Fælles sprog kataloget med henblik på at undersøge, hvor meget Fælles sprog optræder i disse kvalitetsstandarder.

## 2. Præsentation af Fælles sprog og kvalitetsstandarder

Fælles sprog er udviklet som et standardiseret kategoriseringssystem til planlægning af og opfølgning på den kommunale social- og sundhedspleje, til beskrivelse af borgernes funktionsniveau og den kommunale leverance af serviceydelser. Det er udviklet i Kommunernes Landsforening i Fælles Sprog Centeret. Kataloget til Fælles sprog var færdigudviklet i 1998, og redskabet er i dag udbredt til langt de fleste danske kommuner.<sup>2</sup> Fælles sprog kataloget består af en model for funktionsvurdering, et katalog over brugerrettede ydelser - ydelseskataloget og en række nøgletal på kommuneniveau vedrørende boligforhold, personaleforhold og driftsøkonomi.

Funktionsvurdering er delt op i fire niveauer, der skal bruges til at betegne forskellige grader af selvhjulpethed/funktionsnedsættelse (kan selv, klarer stort set selv, har vanskeligheder, er ude af stand

---

<sup>1</sup> Det omtalte casestudie blev foretaget i foråret 2003 i fem kommuner udvalgt efter et forskellighedskriterium. Brugen af Fælles sprog blev afdækket ved interview med personer på forskellige niveauer i organisationen på ældreområdet i de enkelte kommuner. Ud over visitatorer blev der talt med den politiske ledelse og med de forskellige ledelsesniveauer fra den øverste administrative ledelse til lederniveauet tættest på det praktiske arbejde (Hansen & Nielsen, under publicering).

<sup>2</sup> Kommunernes Landsforening har udviklet et Fælles Sprog II, men det er Fælles Sprog I, der er genstand for nærværende undersøgelse.

til) hos modtagerne af hjemmehjælp inden for ni vurderingsområder: personlig pleje (personlig hygiejne, af- og påklædning, toiletbesøg), spise og drikke, mobilitet, daglig husførelse, aktivitet, socialt samvær/ensomhed/netværk, mental og psykisk tilstand (kommunikation), akut/kronisk sygdom/handicap og boligens indflydelse på borgernes samlede funktionsevne. Det sidste af de ni omhandler boligens beskaffenhed, hvor de øvrige går på graden af selvhjulpethed (Lützhøft 1998 p. 6).

I ydelseskataloget er der mulighed for at registrere hjælpen i 14 hovedkategorier af ydelser: Personlig pleje, psykisk pleje og omsorg, målrettede pædagogiske opgaver, undersøgelse og behandlinger, ernæring, medicingivning/medicinadministration, praktisk bistand – rengøring, praktisk bistand – tøjvask, praktisk bistand – indkøb, træning, aktivitet, forebyggelse og sundhedsfremme, anden hjælp til borgeren samt vurderinger og administrative opgaver (Lützhøft 1998 pp. 14-21). Under hver af hovedkategorierne er der mulighed for yderligere opdeling i specifikke ydelser.<sup>3</sup> I nærværende undersøgelse vil der udelukkende blive taget udgangspunkt i Fælles sprog kataloget, og dermed ikke blive taget højde for lokale variationer i implementeringen.

I lovgrundlaget for kvalitetsstandarderne er det overordnede formål beskrevet som at fremme, at det er politikkerne, der formulerer og udstikker de generelle retningslinier for ældreområdet. Her til kommer en målsætning om, at kvalitetsstandarder skal muliggøre gennemsigtighed, bidrage til ældreområdets styring, forbedre kommunikation med leverandører og befordre dialog med borgerne. I denne målsætning er der udpræget lighed med intentionerne bag Fælles sprog.

Kvalitetsstandarder skal godkendes i byrådet en gang årligt. De skal indeholde beskrivelser af flere adskilte ydelseskategorier for at gøre det muligt for potentielle leverandører at byde ind på disse separat. Der skal som et minimum være en opdeling i praktisk hjælp, personlig hjælp, vedligeholdelsestræning, genoptræning samt madservice og madservice uden udbringning.<sup>4</sup> Kvalitetsstandarden skal indeholde generel serviceinformation. Beskrivelsen af serviceniveauet for ydelserne skal være så præcis, at det kan sikre sammenhæng mellem serviceniveau, ressourcer, afgørelser og levering af hjælp. Yderligere skal der redegøres for, hvordan man vil måle, at man holder, hvad man lover, og der skal opstilles specifikke

---

<sup>3</sup> Detaljeringsgraden i ydelserne varierer kommunerne imellem, da det beror på lokale valg. Kataloget fra 1998 indeholder tre niveauer.

<sup>4</sup> I forhold til praktisk hjælp og personlig pleje er der en række forskellige almindelige benævnelser, som bruges synonymt. For praktisk hjælp bruges også praktisk bistand eller praktisk pleje, for personlig hjælp bruges personlig pleje og personlig bistand. For at kunne holde de to kategorier klart adskilt er de i undersøgelsen konsekvent benævnt henholdsvis personlig pleje og praktisk hjælp.



krav til de ansattes kompetencer og arbejdsmiljøet (Bekendtgørelse af 09.10.02 kapitel 1 og Vejledning af 09.10.02 kapitel 2).

### 3. Problemstilling

Fælles sprog hviler blandt andet på en målsætning om at bidrage til tydeligere sammenhæng mellem politisk vedtagne målsætninger og den faktiske praksis inden for ældreområdet. Samme målsætning ligger bag kvalitetsstandarder. Begge tiltag bygger på en antagelse om, at en central problemstilling på ældreområdet er at skabe bedre styring, klarhed og ensartethed. En del af løsningen på dette problem ses som, at der skal skabes mere gennemsigtig kommunikation, og at der skal være en sammenhængende arbejdsgang fra top til bund i organisationen. Såvel Fælles sprog som kvalitetsstandarder kan anskues som midler til at opnå dette. I den førnævnte række interviews med visitatorer tegner der sig et billede af, at Fælles sprog og kommunernes kvalitetsstandarder faktisk bidrager til disse målsætninger, ved at være to væsentlige redskaber visitatorerne bruger for at nå frem til deres afgørelser om tildeling af hjælp.

Det spørgsmål, som i forlængelse heraf stilles i nærværende undersøgelse, er, om kvalitetsstandarder generelt er udarbejdet på en sådan måde, at visitationsafgørelser formuleret i Fælles sprog kan henføres til et serviceniveau formuleret i kvalitetsstandarden.

### 4. Metode

#### 4.1 Metode til indsamling af materiale

Undersøgelsen bygger på en sammenligning af 35 tilfældigt valgte kommuners kvalitetsstandarder, som er læst og sammenlignet med Fælles sprog kataloget.<sup>5</sup> De 35 kommuner, hvis kvalitetsstandarder er analyseret i relation til Fælles sprog, er valgt blandt landets 271 ved lodtrækning. Der er i indsamlingen ikke taget højde for, om de valgte kommuner har implementeret Fælles sprog. Det er imidlertid tilfældet for de 31 ud af de 35 kommuner. Dette er fastslået ved at se på, om kommunerne har beskrevet Fælles sprog som en del af deres visitationskoncept, og om visitatorerne har svaret, at kommunen bruger Fælles sprog i projektets spørgeskemaundersøgelse. De ti kommuner, hvor visitator ikke har svaret på spørgeskemaundersøgelsen, er der ringet til en visitator i kommunen.<sup>6</sup>

Det har været muligt at fremskaffe kvalitetsstandarder fra alle kommunerne, som er kommet i hænde i perioden 20.04.04 til 23.05.04. Kvalitetsstandarderne er indsamlet ved i første omgang at søge på

---

<sup>5</sup> Se liste med kommuner i bilag 1.

<sup>6</sup> I bilag 2 er der en oversigt over, hvilke kommuner der bruger Fælles sprog og hvilke ikke.

kommunernes egne hjemmesider. Dernæst er der blevet søgt efter kvalitetsstandarder på Fritvalgsdatabasen. Endelig er der blevet ringet til de resterende kommuner, som var behjælpelige med at sende et eksemplar enten med almindelig post eller per e-mail.<sup>7</sup>

Samtlige kvalitetsstandarder, der er udarbejdet i de pågældende kommuner, som er relevante for en sammenligning med Fælles sprog, er blevet indsamlet. Lovgivningen omkring kvalitetsstandarder foreskriver, at der skal udarbejdes standarder for praktisk hjælp, personlig pleje, genoptræning, vedligeholdelsestræning samt madservice og madservice uden udbringning. Mange kommuner udarbejder imidlertid flere kvalitetsstandarder end de lovkrævede. Disse yderligere typer af kvalitetsstandarder er indsamlet med henblik på at afgøre, i hvilket omfang der gøres brug af de ydelseskategorier, der er i Fælles sprog ud over praktisk hjælp, personlig pleje og træning. Der er ikke set på kvalitetsstandarder for madservice og madservice uden udbringning, da disse ikke er relevante i relation til Fælles sprog. Desuden er der set på, om der er nogle yderligere kategorier, som kommunerne gør brug af, som hverken stammer fra lovgivning eller Fælles sprog.

Der er i forbindelse med dataindsamlingen særligt to usikkerhedsmomenter ved data. For det første er det tilstræbt at fremskaffe den gældende kvalitetsstandard. Kvalitetsstandarder skal godkendes en gang årligt, men der er flere af de indsamlede standarder, som er godkendt for mere end et år siden.<sup>8</sup> Mange kommuner melder imidlertid tilbage, at de er i færd med at opdatere de gældende standarder. Det skønnes derfor, at de indsamlede kvalitetsstandarder repræsenterer den senest godkendte kvalitetsstandard, selvom nogle af dem er mere end et år gamle. For det andet er der en usikkerhed omkring, hvorvidt alle de relevante kvalitetsstandarder er kommet med. De fremskaffede dokumenter er i layout ganske forskellige. I nogle tilfælde er det fremskaffede dokument et helt ydelseskatalog, som er omgivet af en indledning, indholdsfortegnelse og evt. en afslutning. I disse tilfælde er det tydeligt, at her er hele kommunens sortiment af kvalitetsstandarder. I andre tilfælde ligger kvalitetsstandarderne i enkelte dokumenter hver for sig, og det er ikke umiddelbart til at læse ud af dokumentet eller dokumenterne, om der er tale om alt relevant materiale. I de tilfælde, hvor der var tvivl, er kommunen blevet kontaktet, og eventuelle kvalitetsstandarder for flere ydelser er herefter blevet tilsendt per e-mail eller med almindelig post. På denne måde burde alt relevant være indfanget. Med hensyn til træning gør der sig dog en særlig problemstilling gældende. Det er pålagt kommunerne at formulere en kvalitetsstandard for henholdsvis genoptræning og vedligeholdelsestræning, og der burde derfor være

---

<sup>7</sup> Hvorledes den enkelte kommunes kvalitetsstandard er kommet til hænde er angivet i bilag 1.

<sup>8</sup> Se godkendelses- eller opdateringsdatoer i bilag 1.

standarder for dette i alle kommuner. Men der er faktisk 10 kommuner, hvor der ikke optræder en hovedkategori for en form for træning. Der er to oplagte forklaringer på, hvorfor det er sådan. Enten har kommunerne endnu ikke formuleret de pågældende standarder, eller også er det et spørgsmål om, at kvalitetsstandarderne for genoptræning og vedligeholdelsestræning i kommunerne ikke defineres som tilhørende hjemmeplejen. De to kategorier, det er pålagt at lave kvalitetsstandarder for, ser ud til primært at referere til terapeutopgaver. Defineres de som terapeutopgaver, vil disse kvalitetsstandarder ikke umiddelbart ligge i hjemmeplejen i de enkelte kommuner, hvorfor de ikke er fundet ved ovennævnte indsamlingsmetode.

#### *4.2 Observationer af lighed mellem Fælles sprog og de indsamlede kvalitetsstandarder*

Kvalitetsstandarderne fra de 35 kommuner er analyseret med henblik på at undersøge, om der er elementer ved kvalitetsstandarderne, som gør det nemt at se en sammenhæng mellem en visitationsafgørelse formuleret i Fælles sprog og så serviceniveauet formuleret i kvalitetsstandarderne, samt hvilken udstrækning denne mulige oplevede lighed kan have. Med henblik på dette blev de indsamlede kvalitetsstandarder først læst med henblik på at afklare, hvilke typer af lighed med Fælles sprog der gør sig gældende. Der blev observeret 3 typer af lighed og/eller inspiration fra Fælles sprog i kvalitetsstandarderne:

- Elementer fra Fælles sprog i beskrivelsen af ydelseskataloget
- Beskrivelser af hvem der er berettiget til hjælp, der minder om funktionsvurderingsbeskrivelsen i Fælles sprog kataloget
- Fælles sprog indgår som beskrivelse af kommunernes visitationskoncept

Graden af inspiration fra Fælles sprog i de 35 kvalitetsstandarder varierer imidlertid. Det er kun inspirationen fra ydelseskataloget, som er relevant i forhold til dem alle. En form for funktionsvurdering og en beskrivelse af visitationskonceptet findes kun i nogle af dokumenterne.

#### *4.3 Operationalisering af problemstillingen*

For at finde en hensigtsmæssig måde at analysere ovenfor beskrevne observationer af lighed mellem Fælles sprog og kvalitetsstandarderne i forhold til undersøgelsens problemformulering blev det overvejet, hvad modellen for en visitationsafgørelse er ud fra Fælles sprog. Den grundskabelon, til hvordan en visitation skal udføres, som Fælles sprog bygger på, indeholder 2 trin. Først afdækkes der et behov, som gerne skal bygge på en helhedsvurdering, der siden registreres og dokumenteres i Fælles sprog. Dernæst skal disse behov afhjælpes med en mængde hjemmehjælp, som ligeledes registreres og dokumenteres i Fælles sprog. Om ydelserne så faktisk dækker behovene, er ikke Fælles sprogs ærinde, da

det er en kommunal afgørelse, i hvilken grad afdækkede behov imødekommes afhænger af kommunens serviceniveau. Ud fra denne grundmodel for en visitation vil kvalitetsstandarderne give den maksimale støtte til visitator, hvis der er indeholdt en beskrivelse af, hvilke behov, eller grader af behov, som modsvares af hvilke serviceudbud. Men også uden dette meget specifikke indhold, der potentielt kunne blive en meget omfattende beskrivelsesopgave, kan kvalitetsstandarderne yde støtte. Ud fra de observerede former for lighed er der stillet nogle spørgsmål, som tjener til at afdække graden og karakteren af den støtte kvalitetsstandarderne giver.

I forhold til den konstaterede lighed på beskrivelser af, hvem der kan bevilges hjælp, er der stillet spørgsmålet:

- Kan der etableres sammenhæng fra funktionsvurdering i Fælles sprog til kvalitetsstandarderne?

I forhold til hvilken støtte lighederne i ydelsesbeskrivelserne kan udgøre, er der spurgt:

- Er opdelingen i hovedkategorier af ydelser den samme i Fælles sprog og kvalitetsstandarderne?
- Udgør Fælles sprogs ydelseskategorier en ramme for kvalitetsstandardernes beskrivelse af hjemmehjælpen?
- Er indholdet og opbygningen af kvalitetsstandardernes ydelseskatalog lig Fælles sprogs?

Spørgsmålene til ydelseskataloget vil blive stillet i forhold til henholdsvis hele Fælles sprogs sortiment af ydelseskategorier og specifikt i forhold til personlig pleje og praktisk hjælp, som der ifølge loven skal være formuleret kvalitetsstandarder for. Endvidere er undersøgelsen foretaget for såvel samtlige 35 kommuner som de 31 kommuner, hvor Fælles sprog bruges, for at se på hvilken måde billedet evt. ændre sig. Hvorledes analysen for de enkelte spørgsmål er udført gennemgås i det nedenstående.

#### *4.3.1.1 Metode til analyse af sammenfald mellem ydelsesbeskrivelsernes hovedkategorier i kvalitetsstandarderne og Fælles sprog*

Spørgsmålet om sammenfald i hovedkategorier er besvaret efter, om der er tilstrækkeligt sammenfald. Det er ikke målet at afdække, hvad der overhovedet er af sammenfald, men at afdække det sammenfald, der er tilstrækkeligt til at kunne fastslå, at der er en rigtig god mulighed for, at visitator kan føre visitationsafgørelsen tilbage til kvalitetsstandarderne.<sup>9</sup> Det er med lovgivningen omkring kvalitetsstandarder givet, at der vil være et vist sammenfald mellem kategorierne i de to tiltag. Kategorierne personlig pleje og praktisk hjælp, som optræder i Fælles sprog, optræder i alle

---

<sup>9</sup> Dybden og karakteren af sammenfaldet vil blive uddybet i afsnit 5.3.

kvalitetsstandarder, fordi det er krævet i loven.<sup>10</sup> En lighed på et så overordnet niveau gør det ikke særligt meget lettere for en visitator at få visitationen og kvalitetsstandarden til at passe sammen. Da både personlig pleje og praktisk hjælp udgør en meget stor del af den visiterede tid, vil det kræve et sammenfald i brugen af underkategorier inden for praktisk hjælp og personlig pleje, for at visitator vil kunne henføre sine afgørelser formuleret i Fælles sprog til kvalitetsstandarder. Derfor er der set på, i hvilken grad underkategorierne fra Fælles sprog inden for personlig pleje og praktisk hjælp indgår i kvalitetsstandarderne.

I Fælles sprog kataloget fra 1998 kategoriseres ydelserne i 3 niveauer.<sup>11</sup> På overordnet niveau er der 14 ydelseskategorier, hvoraf de 3 samlet udgør praktisk hjælp. Med undtagelse af hovedkategorierne for praktisk bistand, er der under hver hovedkategori to niveauer, f.eks. inden for personlig pleje er der på niveau 2 kategorien bad, som på niveau 3 er inddelt i sengebade, brusebade og karbade. I forhold til at kunne sige noget om ligheden i kategoriseringen, er der i forhold til praktisk hjælp set på, om alle tre kategorier tøjvask, rengøring og indkøb bruges. I forhold til personlig pleje er der set på brugen af underkategorier fra niveau 2 i Fælles sprog. Her er der 10 underkategorier på niveau 2: bad, hjælp til personlig hygiejne, af- og påklædning, kateter og stomipleje, toiletbesøg, hudpleje, hjælp til kropsbårne hjælpemidler, forflytning, vending/lejring, andet. Det er undersøgt, hvor mange af kvalitetsstandarderne, der har 7 eller flere af disse niveau 2 kategorier med. Der er ikke foretaget en vægtning i forhold til, om nogle underkategorier er vigtigere end andre, f.eks. ved at repræsentere en stor del af tidsforbruget inden for hjemmeplejen. 7 er valgt som et antal, som er over halvdelen og må siges at være et forholdsvis stramt kriterium for, om der er tale om udpræget brug af Fælles sprogs kategorier. Hvis der er 7 eller flere af kategorierne med i kvalitetsstandarderne, taler alt for, at det vil være muligt for visitator at genkende noget – altså tilstrækkeligt sammenfald, selv om der ikke er absolut overensstemmelse.<sup>12</sup> 7 er et kompromis, der kunne i princippet være tale om 6, 8 eller 9 kategorier.

Der er endvidere set på, i hvilken grad hovedkategorierne i Fælles sprog, ud over praktisk hjælp og personlig pleje, går igen i kvalitetsstandarderne, da det er nemmere for visitator at visitere til disse ydelser, hvis de også optræder i kvalitetsstandarderne. Der er i Fælles sprog kataloget 10 andre hovedkategorier af ydelser. I forhold til disse er brugen af 7 kategorier ligeledes opstillet som mål for, at

---

<sup>10</sup> I nogle tilfælde er kategorien praktisk hjælp benævnt noget andet f.eks. daglig husførelse, men det ændre ikke på, at det i høj grad er det samme, der genfindes.

<sup>11</sup> Her er der tale om de 3 niveauer, der optræder i Fælles sprog kataloget (Lützhøft 1998). Kommuner, der bruger Fælles sprog, kan have valgt en større eller mindre detaljeringsgrad.

<sup>12</sup> Der vil i det nedenstående blive beskrevet, hvordan det samlede indhold i kvalitetsstandardernes beskrivelser ser ud over for Fælles sprog.

der er udpræget brug af disse i de enkelte kvalitetsstandarder. Der er ej heller her foretaget en vægtning af, hvilke kategorier der er de vigtigste. Undersøgelsen er udelukkende baseret på de ti overordnede kategorier: psykisk pleje og omsorg, målrettede pædagogiske opgaver, undersøgelser og behandlinger, ernæring, medicingivning - medicindosering, træning, aktivitet, forebyggelse og sundhedsfremme, anden hjælp til borgeren og vurderinger og administrative opgaver. Der er ikke blevet set på, om det indhold, der er i disse kategorier i kvalitetsstandarderne, er helt sammenstemmende med det, som menes i Fælles sprog, men udelukkende om den pågældende hovedkategori er til stede.<sup>13</sup> For de kommuner, hvor det gælder, at der er 7 eller flere af disse ydelseskategorier, er der en rigtig god mulighed for at opleve, at der er sammenhæng mellem Fælles sprog og kvalitetsstandarden. Resultatet af undersøgelsen af brugen af hovedkategorierne fra Fælles sprog er opgjort i tabel 1.

Brugen af disse øvrige kategorier er også opgjort efter, hvor mange kommuner der gør brug af hver enkelt af disse kategorier. Her er brugt de samme kriterier for, om enkelte kategorier tælles med som i det ovenstående. Resultatet ses i tabel 2.

#### *4.3.1.2 Metode til analyse af om Fælles sprog ydelseskategorier udgør en ramme for kvalitetsstandardernes ydelsesbeskrivelse*

I forhold til at undersøge om Fælles sprogs ydelseskategorier udgør en ramme for ydelsesbeskrivelsen i kvalitetsstandarderne, er det undersøgt, om der i kvalitetsstandarderne gøres brug af andre hovedkategorier af ydelser, end de som er i Fælles sprog, og hvor mange af kommunerne der har sådanne overordnede kategorier af ydelser i brug. Det, som er undersøgt, er, om der i kvalitetsstandarderne er brugt helt overordnede ydelseskategorier, som står ved siden af de, der findes i Fælles sprog.<sup>14</sup> Det er ikke undersøgt, om der optræder beskrivelser af ydelser i kvalitetsstandarderne, under f.eks. personlig pleje optræder underkategorier, der ikke findes i Fælles sprog. Der tages ligeledes heller ikke stilling til, om de kategorier, der fremtræder som hovedkategorier i kvalitetsstandarderne,

---

<sup>13</sup> Hvis der, frem for en af hovedkategorierne, er nævnt en af underkategorierne fra niveau 2 som en hovedoverskrift i kvalitetsstandarderne, er dette ikke talt med. I tilfælde hvor en af hovedkategorierne har fået en lidt anden overskrift, f.eks. hvor ernæring er tituleret måltider, er dette talt med. I disse tilfælde er det undersøgt, om indholdet svarer til indholdet i den tilsvarende kategori i Fælles sprog. Er der inkluderet mere end i Fælles sprog, tæller det stadig med. I tilfælde hvor nogle af de ti øvrige hovedkategorier er kategoriseret som underpunkter under personlig pleje, er de talt med, hvis ordlyden er den samme som i Fælles sprog.

<sup>14</sup> Her er det talt med, hvis der er lavet en kvalitetsstandard for noget, som er relevant for hjemmehjælpen, men ikke hvis det f.eks. er en kvalitetsstandard for tildeling af plejeboliger.

reelt falder uden for det, som kunne være inkluderet i Fælles sprog ved en mere detaljeret opdeling af ydelseskategorierne fra Fælles sprog.<sup>15</sup>

#### *4.3.1.3 Metode til analyse af indholdet og opbygningen af kvalitetsstandardernes ydelseskatalog i forhold til Fælles sprogs*

Det sidste, der er undersøgt i forhold til ydelseskataloget, er, hvordan den model for beskrivelse af ydelserne, som er i kvalitetsstandarderne, svarer til den, der er i Fælles sprog. Dette er kun undersøgt i forhold til praktisk hjælp og personlig pleje. En nærlæsning af en tredjedel af kvalitetsstandarderne førte til en observation af en række variationer i kommunernes håndtering af den beskrivelsesopgave, der ligger i at lave kvalitetsstandarder for henholdsvis personlig pleje og praktisk hjælp. Med udgangspunkt i observationerne af variationer er der konstrueret nogle modeller med henblik på at afdække, hvordan Fælles sprog indgår som et element i beskrivelsen. Der er set på, om Fælles sprogs kategoriserende beskrivelse står alene, om der er inkluderet flere detaljeringsniveauer fra Fælles sprog end undersøgt i forhold til brugen af hovedkategorier. Endelig er der set på, om kommunerne inkluderer meget beskrivelse ud over det, som ligger i Fælles sprogs kategoriserende beskrivelse, som er kommunens egen.<sup>16</sup> Disse overvejelser udmøntede sig i fire analytiske modeller. Model 1 dækker over ydelsesbeskrivelser, hvor der kun bruges hovedinddelinger fra Fælles sprog i beskrivelsen, som i øvrigt er meget tynd. Model 2 henviser til beskrivelser, som primært beror på kategorier fra Fælles sprog, men hvor også underinddelinger fra niveau 3 i Fælles sprog indgår. Model 3 refererer til, at der bruges kategorier fra de overordnede niveauer i Fælles sprog, men at denne er suppleret med kommunens egen beskrivelse. Model 4 dækker over, at ydelsesbeskrivelsen er baseret på kommunens egen beskrivelse, uden at Fælles sprogs overordnede kategorier er skabelon for beskrivelsen.<sup>17</sup> Resultaterne er opgjort i tabel 3.

#### *4.3.2 Metode til analyse af ligheder mellem funktionsvurderingen i Fælles sprog kataloget og beskrivelser af, hvem der er berettiget til hjælp i kvalitetsstandarderne*

I det ovenstående er det nævnt, at der, ved første gennemlæsning af kvalitetsstandarderne, blev observeret, at der i nogle kvalitetsstandarder indgik en beskrivelse af, hvem der kan få hjælp, hvor elementer af beskrivelsen af Fælles sprogs funktionsvurderingsbeskrivelse indgår. Disse tilfælde er talt op

---

<sup>15</sup> Fælles sprog er åbent for, at man lokalt i kommunerne udbygger ydelseskataloget med mere detaljerede ydelsesbeskrivelser. Det er kun i forhold til de overordnede niveauer, at der udtrykkes ønske om en ensartet registrering på tværs af kommuner (Lützhøft 1998).

<sup>16</sup> Der tages i analysen ikke højde for andre inspirationskilder til kvalitetsstandardernes ydelseskatalog end lovgivningens krav og Fælles sprog.

<sup>17</sup> Her er der ikke taget højde for, om der er mange eller få niveau 2 kategorier i spil. Der ses kun på, at beskrivelsen udelukkende består af Fælles sprogs kategorier.

og sat i forhold til, hvor mange kommuner, der har en beskrivelse af, hvem der er berettiget til hjælp. Ud over en beskrivelse, der er inspireret af Fælles sprog, blev der observeret en del tilfælde af en beskrivelse, der minder meget om lovgivningens formulering f.eks. ”Borgere, der er omfattet af serviceloven § 71” (Nyborg) eller ”Psykisk pleje og omsorg tilbydes borgere, der midlertidigt eller varigt har et nedsat funktionsniveau. Psykisk pleje og omsorg tilbydes efter en individuel, konkret vurdering af borgerens samlede situation.” (Skive). Endelig har en del kommuner benyttet en formulering, der er deres egen.<sup>18</sup> I de tilfælde hvor der er noget, der minder om Fælles sprog, er det talt under kategorien ”beskrivelse a la Fælles sprog” for at trække disse tilfælde tydeligt op, uanset om beskrivelsen evt. er suppleret med en parafrase over lovgivningen eller en beskrivelse i kommunens eget ordvalg. Der hvor der udover en parafrase af lovgivningen har været en yderligere beskrivelse i kommunens eget ordvalg, er dette opgjort som beskrivelse med egen formulering. De kvalitetsstandarder, der er kategoriseret som ”beskrivelse ved parafrase over lovgivningen”, har i deres beskrivelse af dette moment ikke yderligere beskrivelse af, hvem der er berettiget til hjælp.

#### *4.3.3 Metode til analyse af Fælles sprog som en del af beskrivelsen af kommunernes visitationskoncept i kvalitetsstandarderne*

I forhold til i hvilken grad Fælles sprog forekommer at være det, som er vigtigt at beskrive, når man beskriver sit visitationskoncept, er det undersøgt, hvor mange af kvalitetsstandarderne, der indeholder en beskrivelse af deres visitationskoncept, og hvor mange her ud af, der har henvist til eller beskrevet Fælles sprog i den forbindelse. Resultaterne her fra er beskrevet i afsnit 5.5.

## **5. Analyseresultater**

### *5.1 Analyse af sammenfald mellem ydelsesbeskrivelsernes hovedkategorier i kvalitetsstandarderne og Fælles sprog*

Det første indtryk af de 35 kvalitetsstandarder er, at der er temmelig stor forskel på, hvor omfattende de er. Nogle er kun 5-10 sider lange og indeholder kun lige det, som er krævet i lovgivningen, i form af en beskrivelse af nogle få kerneydelser, og er i det hele taget meget spartanske i deres udtryk (f.eks. Lejre og Ikast). Andre er væsentlig mere omfattende i deres beskrivelser, op til 80 sider (f.eks. Århus og Struer). De fleste ligger et sted derimellem.<sup>19</sup> En anden variation ligger i, hvilken formidlingsopgave dokumentet er tiltænkt at opfylde. Nogle er udformet, så de først og fremmest fungerer som oplysning til borgerne om det serviceniveau, der er vedtaget, og hvad hjemmehjælp i øvrigt er for noget. Disse sigter efter at

<sup>18</sup> Der er ikke taget højde for, hvilke kilder til inspiration der kan være til denne yderligere beskrivelse.

<sup>19</sup> Sideantallet er et lidt løseligt mål for omfanget, ved det at de enkelte dokumenter ikke er lige tætskrevne, og der er meget af det skrevne, som er faste punkter, der gentages ved hver ydelsesbeskrivelse.



opfyldte målsætningen om dialog med borgerne. Andre giver mere indtryk af at være henvendt til leverandørerne af hjemmehjælp som en del af kontraktmaterialet til frit valg. Her er målet, at der ikke skal være tvivl om, hvad kravene er, til gengæld er sprogbrugen mere omstændig. I forhold til beskrivelsen af ydelserne indeholder de fleste kvalitetsstandarder mere beskrivende prosa end Fælles sprog, som netop kun er kategorier til informationsopsamling.

I forhold til disse ydelsesbeskrivelser i kvalitetsstandarderne er der stillet spørgsmålet, hvorvidt opdelingen i hovedkategorier af ydelser er den samme i kvalitetsstandarderne som i Fælles sprog. Her viser det sig, efter de i metodeafsnittet beskrevne kriterier, at der for personlig pleje er 25 kommuner, som har udpræget brug af Fælles sprogs kategorier. I forhold til praktisk hjælp går hovedinddelinger fra Fælles sprog indkøb, tøjvask og rengøring igen som hovedkategori til beskrivelsen af ydelser i langt de fleste tilfælde.<sup>20</sup> Der er kun 4 tilfælde, hvor der er valgt en anden måde at beskrive det på. Der er således, hvad angår de to kategorier, det er pålagt kommunerne at formulere kvalitetsstandarder for, et ganske stort sammenfald i brugen af de samme kategorier, og hvad der ser ud til at være indholdet i kategorierne. Denne sammenhæng er illustreret i tabel 1.

**Tabel 1:** Sammenfald mellem hovedkategorier i Fælles sprog kataloget og kvalitetsstandarderne for henholdsvis alle 35 kommuner og for de 31, hvor Fælles sprog er i brug.

	Udpræget brug af FS hovedkategorier n=35	Mindre brug af FS hovedkategorier n=35	Udpræget brug af FS hovedkategorier n=31	Mindre brug af FS hovedkategorier n=31
Personlig pleje*	25 (71 %)	10 (29 %)	24 (77 %)	7 (23 %)
Praktisk hjælp**	31 (89 %)	4 (11 %)	28 (90 %)	3 (10 %)
Øvrige ydelseskategorier fra FS***	9 (26 %)	26 (74 %)	9 (29 %)	22 (71 %)

\*Udpræget brug af FS hovedkategorier betyder for personlig pleje, at der bruges 7 eller flere af niveau 2 underkategorier fra Fælles sprog. Mindre brug betyder, at der bruges 0 til 6 underinddelinger.

\*\* Udpræget brug betyder for praktisk hjælp, at alle tre kategorier rengøring, indkøb og tøjvask indgår i beskrivelsen. Mindre brug betyder, at der er en anden inddeling af praktisk hjælp, f.eks. at der er en kvalitetsstandard for separate typer af rengøring.

\*\*\* Udpræget brug betyder, at der er 7 eller flere af de øvrige kategorier fra Fælles sprog i brug. Mindre brug betyder, at der bruges 0 til 6 af de øvrige hovedkategorier.

Mange kommuner har formuleret kvalitetsstandarder for flere ydelser end de lovkrævede. Her er det undersøgt, hvor mange kommuner der i den forbindelse gør udpræget brug af de øvrige 10 overordnede ydelseskategorier i Fælles sprog ud over praktisk hjælp og personlig pleje. Der er 9 kommuner, som har

<sup>20</sup> Det er kun, hvis der har været en helt klar anderledes opdeling, at en kommune ikke er talt med. F.eks. er der i Ulfborg-Vemb kommune to kategorier for rengøring, almindelig rengøring og delvis rengøring, som ikke kan genfindes i Fælles sprog.

udpræget brug af disse kategorier, dvs. medtaget 7 eller flere af disse kategorier fra Fælles sprog. Af de resterende kommuner er der 8, som har ingen eller kun en af disse kategorier med. Der er således ikke generelt et sammenfald her, hvad ligeledes er illustreret i tabel 1. Dette indtryk modereres lidt, hvis der ses på, hvor mange kommuner der har brugt hver af de overordnede ydelseskategorier ud over personlig pleje og praktisk hjælp, hvilket er opgjort i tabel 2. Det viser sig her, at de mest populære kategorier psykisk pleje og omsorg, ernæring og træning er meget udbredte, og for disse er der næsten et generelt sammenfald. Disse kategorier er tilsyneladende presserende for kommunerne at tilføje.

**Tabel 2: Brug af de øvrige ydelseskategorier fra Fælles sprog ud over praktisk hjælp og personlig pleje i kvalitetsstandarderne.**

Ydelsestype fra Fælles sprog*	Antal kommuner ud af alle 35	Antal kommuner ud af de 31, der bruger Fælles sprog
Ernæring	26 (74 %)	25 (81 %)
Psykisk pleje og omsorg	25 (71 %)	24 (77 %)
Træning**	25 (71 %)	24 (77 %)
Medicingivning - medicindosering	17 (49 %)	17 (55 %)
Målrettede pædagogiske opgaver	14 (40 %)	14 (45 %)
Aktivitet	12 (34 %)	11 (36 %)
Undersøgelser og behandlinger	11 (31 %)	11 (36 %)
Anden hjælp til borgeren	8 (23 %)	8 (26 %)
Forebyggelse og sundhedsfremme	6 (17 %)	6 (19 %)
Vurderinger og administrative opgaver	5 (14 %)	5 (16 %)

\*Der er talt, hvor mange af de opstillede ydelseskategorier fra Fælles sprog, som er med i kvalitetsstandarderne. Hvis nogle af kategorierne optræder som underkategorier til personlig pleje, er de alligevel talt med, hvis indholdet er det samme. Det er undersøgt, om det, som menes med den pågældende kategori, i grove træk er det samme i en sådan grad, at det vil være muligt for visitator at opleve en sammenhæng mellem kategorien i kvalitetsstandard og den i Fælles sprog. Det er ikke undersøgt, om der bruges de samme underkategorier som i Fælles sprog.

\*\* Ved de øvrige kategorier er der i store træk et sammenfald mellem det indhold, der er i hovedkategorierne i Fælles sprog, og det som er det angivne indhold i kvalitetsstandard, hvor de pågældende kategorier optræder. I forbindelse med kategorien træning er der imidlertid kun en kommune, som beskriver indholdet i kategorien på en måde, der ligner Fælles sprog. Optællingen for denne kategori dækker kun over, om der optræder en kvalitetsstandard, der indeholder noget, som er relateret til træning.

En af de øvrige kategorier i Fælles sprog, træning, har vist sig at være utilstrækkelig. Denne utilstrækkelighed har bl.a. ført til udarbejdelsen af Fælles sprog II (KL Fælles sprog Centeret 2001). I forhold til denne kategori er der set på, om underinddelinger herfra går igen i kvalitetsstandarderne. Det viser sig, at det kun er tilfældet i en kommune.

Hvis det samme spørgsmål stilles i forhold til de 31 kommuner, der bruger Fælles sprog, er tendensen, at den procentmæssige mængde af kommuner, der har udpræget brug af Fælles sprog, går op, hvilket er

illustreret i tabel 1. Kun 1 enkelt procent for praktisk hjælp, 3 for de øvrige ydelseskategorier fra Fælles sprog og for personlig pleje 6 procent. Ses der på, hvor meget de enkelte øvrige kategorier i Fælles sprog bruges, hvis det er en optælling blandt de kommuner, der bruger Fælles sprog, er det procentvis en større del af kommunerne, der bruger de enkelte kategorier, og stigningen gælder samtlige kategorier (se tabel 2).

Der bruges således i udpræget grad hovedkategorier fra Fælles sprog for de ydelser, som ligger i lovkravet nemlig praktisk hjælp og personlig pleje. Indtrykket af et sammenfald bliver tydeligere, hvis der kun ses på de 31 kommuner, der har Fælles sprog.

### *5.2 Analyse af om Fælles sprogs ydelseskategorier udgør en ramme for kvalitetsstandardernes ydelsesbeskrivelse*

I forlængelse af spørgsmålet om hvorvidt der bruges de samme overordnede kategorier i kvalitetsstandarderne som i Fælles sprog, er det relevant at se på, om Fælles sprogs ydelseskategorier udgør en ramme for kvalitetsstandardernes beskrivelse af hjemmehjælpen, altså om kommunerne bruger andre overordnede kategorier af ydelser, der ligger uden for det, de er pålagt, og det som ligger i Fælles sprog. Her viser en optælling, at 24 kommuner bruger andre overordnede ydelsestyper, som ikke er fra Fælles sprog. Nogle af disse er af meget lokalt præg f.eks. åbent tilbud om benyttelse af Café Tjørnehaven, men der er også nogle markante gengangere f.eks. afløsning og aflastning samt nødkald. Disse sidstnævnte lader til at være en mangel ved Fælles sprog.

Når der laves flere standarder, er der nogle af de øvrige ydelser fra Fælles sprog, som er favoritter, men der er ligeledes ganske mange kommuner, der har deres egne kategorier. Indtrykket er dog, at der, hvor det gælder andre ydelser, vælges de mest relevante fra Fælles sprog og suppleres så med et par andre, der synes væsentlige at beskrive, men ikke findes i Fælles sprog.

### *5.3 Analyse af indholdet og opbygningen af kvalitetsstandardernes ydelseskatalog i forhold til Fælles sprogs*

For kategorierne praktisk hjælp og personlig pleje er det ovenfor vist, at kategorierne fra Fælles sprog i høj grad bliver brugt, og dermed gør det nemmere for en visitator at fundere sin afgørelse i kvalitetsstandarden. I forhold til disse to kategorier er det relevant at dykke ned i, om også indholdet i kategorierne er det samme, om det er formuleringer og opbygning fra Fælles sprog, som går igen i den yderligere beskrivelse af kategorierne, som de fleste kvalitetsstandarder indeholder.

**Tabel 3:** Udbredelsen af forskellige modeller til beskrivelse af personlig pleje og praktisk hjælp i kvalitetsstandarderne, og hvordan Fælles sprog anvendes i den beskrivelse.\*

	<b>Model 1: Kun hovedinddelinger</b>	<b>Model 2: Hoved- og underinddelinger</b>	<b>Model 3: Hovedinddelinger samt egen beskrivelse</b>	<b>Model 4: Anden opbygning af beskrivelse</b>
Personlig pleje	8 (23 %)	9 (26 %)	13 (37 %)	5 (14 %)
Praktisk hjælp	1 (3 %)	2 (6 %)	28 (80 %)	4 (11 %)

\* Der er i tabel 3 fokuseret på kvalitetsstandardernes samlede beskrivelse af de to hovedkategorier af hjælp og ikke på antallet af brugte underkategorier, hvorfor der ikke er nogen direkte sammenhæng med tabel 1.<sup>21</sup> Tabellen viser resultatet for alle 35 kommuner.

I forhold til dette spørgsmål er der set på, hvordan ydelseskategorierne i kvalitetsstandarderne beskrives i forhold til den model for beskrivelse, som Fælles sprog indeholder. Her er der nogen forskel mellem praktisk hjælp og personlig pleje i, hvor meget af underkategorier fra niveau 3 indgår i beskrivelsen, og i hvilken grad Fælles sprogs kategoriserende beskrivelse danner skabelon for den uddybende beskrivelse, kvalitetsstandarderne i mange tilfælde indeholder. I tabel 3 er noget af denne variation illustreret. Her er der endvidere taget højde for, hvor omfattende kvalitetsstandardens beskrivelse er af den enkelte ydelse. Kommunerne er kategoriseret efter fire analytiske modeller for beskrivelse af henholdsvis praktisk hjælp og personlig pleje. Den første model er de kommuner, der har en sparsom beskrivelse, som stort set kun består af niveau 1 og 2 kategorier fra Fælles sprog uden yderligere beskrivende forklaring. Model nr. 2 dækker over en beskrivelse, der bygger på Fælles sprogs kategorier fra både niveau 1, 2 og 3, hvor dette udgør hele beskrivelsen. En tredje model er den, hvor der er gjort brug af kategorier fra niveau 1 inden for praktisk hjælp og niveau 1 og 2 ved personlig pleje, som så er suppleret med kommunens egne formuleringer. Endelig er der model 4, der dækker over de kommuner, som har fundet deres egne beskrivelser af ydelserne, der på den ene eller den anden måde afviger en del fra opbygningen i Fælles sprog.

Hvad angår praktisk hjælp, benytter den helt overvejende del af kommunerne sig af model 3 med hovedinddelingerne fra Fælles sprog og deres egne beskrivelser (80 procent). Der er en enkelt kommune, der benytter model 1, hvor der meget kort bruges Fælles sprogs hovedkategorier. To

<sup>21</sup> Der er ikke nogen direkte sammenhæng mellem tabel 3 og tabel 1. De bygger på to forskellige former for optælling. Når der i tabel 3 er angivet, at et antal kommuner bruger hoved- og underinddelinger fra Fælles sprog til deres beskrivelse af personlig pleje, er der ikke taget højde for, hvor mange af disse kategorier der er i brug, men udelukkende om beskrivelsen i kvalitetsstandarder består af disse elementer eller af nogle andre. Der er dog sammenfald for praktisk hjælp mellem mindre brug af FS hovedkategorierne i tabel 1 og anden opbygning af beskrivelse i tabel 3. Hvad angår personlig pleje er alle 5 kommuner under kategorien anden opbygning af beskrivelse i tabel 3 med i kategorien mindre brug af FS hovedkategorier i tabel 1. De øvrige kommuner under den nævnte kategori i tabel 1 er rubriceret som enten kun hovedinddelinger eller hovedinddelinger samt egen beskrivelse i tabel 3.

kommuner bruger både Fælles sprogs hovedinddelinger og underinddelinger (model 3). Endelig er der 4 kommuner, som har valgt en helt anden opbygning, end den som ligger i Fælles sprog (model 4).

For personlig pleje er billedet lidt anderledes. Også her benytter den største del af kommunerne sig af model 3 med hovedinddelingerne fra Fælles sprog og egne uddybende beskrivelser, men det er kun 37 procent mod de 80 procent for praktisk hjælp. Model 1 bruges af 23 procent af kommunerne og model 2 af 26 procent. En helt anden inddeling og beskrivelse af hjælpen bruges kun af 14 procent.

Dette billede ændre sig ikke ret meget for praktisk hjælp, hvis der kun ses på de 31 kommuner, hvor Fælles sprog er i brug. Tendensen, til at beskrivelserne for personlig pleje holder sig tættere til Fælles sprogs beskrivelse, forstærkes dog lidt, når der kun ses på kommunerne, hvor Fælles sprog bruges.

Som vist i tabel 3 er det meget få kommuner, som for praktisk hjælp afviger fra hovedinddelingen i rengøring, tøjvask og indkøb.<sup>22</sup> De kommuner, som afviger, er gået mere specifikt til værks med en beskrivelse af f.eks. en enkelt type af indkøb; apotek, dagligvare m.m. (Kolding, København). De fleste har som nævnt en beskrivelse, der bygger på de tre overordnede kategorier samt noget yderligere beskrivelse. I denne yderligere beskrivelse er modellen imidlertid typisk ikke den, der ligger i de underinddelinger, som Fælles sprog foreslår. Fælles sprog har en underinddeling for rengøring, der udgøres af typer af arbejdsopgaver f.eks. støvsugning, gulvvask og oprydning, for indkøb er der en opdeling i typer af indkøb, og for tøjvask er de enkelte opgaver delt ud i f.eks. maskinvask over for klatvask. Her over for indeholder de fleste kvalitetsstandarder for rengøring en beskrivelse, der er baseret på, hvilke opgaver der skal udføres i de enkelte rum. Der er således typisk en beskrivelse af hver af hovedkategorierne, der ikke følger den kategoriserende model, som Fælles sprog lægger op til. Fælles sprog skal blot opsamle, hvor mange opgaver af den og den type der er udført. I kvalitetsstandarderne er der lagt vægt på kronologien i arbejdsopgaverne og en afgrænsning af, hvad der bliver gjort, og hvad der ikke bliver gjort.

Hvor der således for praktisk hjælp er en stærk tendens til, at kvalitetsstandarder har en uddybende beskrivelse af ydelserne, som ikke er baseret på Fælles sprog, er billedet lidt anderledes for personlig pleje. Her benyttes Fælles sprogs underkategorier både på niveau 2 og 3. De er ikke nødvendigvis med alle sammen, men det er typisk den samme skabelon for beskrivelse, det er opbygget efter. Fælles sprog ser ud til at have en rolle som en tjekliste. Hvis hovedelementerne under personlig pleje i Fælles sprog er

---

<sup>22</sup> Se tabel 1.

inddraget i kvalitetsstandardens beskrivelse, så er indholdskravet opfyldt. De meget kortfattede versioner af kvalitetsstandarderne har ikke mere beskrivelse end kategorierne fra Fælles sprog, som endda nogle steder remses op i den samme rækkefølge. Når der er noget yderligere beskrivelse ud over kategorierne, afviger denne beskrivelse mindre fra Fælles sprog, end det er tilfældet med praktisk hjælp. Der er ikke, som ved praktisk hjælp, valgt en beskrivelse, der følger arbejdsopgaverne kronologisk. Det er f.eks. kun i de meget omfattende kvalitetsstandarder beskrevet, hvad den kronologiske arbejdsgang i f.eks. et sengebåd er (f.eks. Kolding).

Både for praktisk hjælp og personlig pleje ser Fælles sprog ud til at være skabelonen, der tages udgangspunkt i, som et udtryk for helheden. Fælles sprogs kategorier på niveau 3 kan bruges til nogen beskrivelse, men nede i det detaljeringsniveau kan der ikke findes systematiske sammenfald mellem kvalitetsstandarder og Fælles sprog. Ligheden er mere udpræget for personlig pleje end praktisk hjælp.

#### *5.4 Analyse af ligheder mellem funktionsvurderinger i Fælles sprog kataloget og beskrivelser af, hvem der er berettiget til hjælp i kvalitetsstandarderne*

Der er i det ovenstående set på, hvordan der er ligheder mellem kvalitetsstandarder og Fælles sprog, hvad angår ydelseskataloget. En visitationsafgørelse efter Fælles sprog bygger imidlertid på et sammenspil mellem en funktionsvurdering og et ydelseskatalog. Hvis den beskrivelse af serviceniveauet, der ligger i kvalitetsstandarden, også giver et fingerpeg om, hvordan en funktionsvurdering i Fælles sprog kunne passe med niveauet for ydelserne, ville det være en faktor, som gør det nemmere at fundere visitationsafgørelsen i kvalitetsstandarden.

**Tabel 4:** Fælles sprogs brug, i forhold til at beskrive hvem der er berettiget til hjemmehjælp i form af en art funktionsvurdering i alle 35 kommuner.

<b>Modeller for beskrivelse af hvem der er berettiget til hjælp</b>	<b>Antal kommuner</b>
Ingen beskrivelse af hvem der er berettiget til hjælp	3 (9 %)
Beskrivelse a la Fælles sprog	7 (20 %)
Beskrivelse ved parafrase over lovgivning	11 (31 %)
Beskrivelse med egen formulering	14 (40 %)

I tabel 4 er det opgjort, at alle kommuner undtagen 3 har medtaget en kortfattet beskrivelse af, hvem der kan få hjælp. Enten som et fast punkt i forhold til hver eneste ydelse eller som en beskrivelse, der ligger i optakt eller afslutning til ydelsesbeskrivelserne i kvalitetsstandarden. Tabellen viser, at 7 af kommunerne har en beskrivelse af, hvem der er berettiget til hjemmehjælp, der er formuleret så den

minder om Fælles sprogs funktionsvurderingsmodel. De fire niveauer er dog ofte forsimplet beskrevet, således at der kun findes 2 typer borgere, de som ikke er berettiget til hjælp, og de som er berettiget til hjælp. Det giver god mening at tale om, at der er yderligere to typiske modeller for en art funktionsvurdering på spil. Enten en kort beskrivelse, der blot er en parafrase over lovgivningen, eller noget der er kommunens egen formulering. Den mere lokale beskrivelse er ofte formuleret efter en model, der siger, om man kan eller ikke kan noget, eller er i stand til eller ikke i stand til noget. Begge disse modeller er mere hyppige end den, hvor elementer i Fælles sprogs funktionsvurdering indgår.

Afgrænses analysen til kun de 31 kommuner, der bruger Fælles sprog, er der procentmæssigt ikke nogen synderlig forskel i brugen af de forskellige modeller. Det ændrer sig for alle modeller en procent op eller ned. Lidt bemærkelsesværdigt har Glostrup kommune en beskrivelse af funktionsvurderingen, der minder om Fælles sprog, men bruger faktisk ikke Fælles sprog.<sup>23</sup>

#### *5.5 Fælles sprog som beskrivelse af visitationskonceptet*

Det sidste sted, hvor Fælles sprog ser ud til at have indflydelse på kvalitetsstandarderne, er i de tilfælde, hvor der er medtaget en beskrivelse af, hvordan visitationen foregår, eller hvilket visitationskoncept der er i kommunen. I 13 kommuner ud af de 22, hvor visitationskonceptet er beskrevet, er Fælles sprog direkte nævnt, og der bliver redegjort for, hvad Fælles sprog er for et fænomen. Det, at Fælles sprog på den måde nævnes, vidner om, at Fælles sprog har en fremtrædende stilling i bevidstheden om, hvad der kendetegner visitationerne. Fælles sprog er det konkrete, man kan bruge til en beskrivelse af visitationen.

### **6. Diskussion – kan visitationsafgørelser formuleret i Fælles sprog henføres til kvalitetsstandarder?**

Med udgangspunkt i ovenstående analyseresultater kan det diskuteres, om kvalitetsstandarder generelt er udarbejdet på en sådan måde, at visitationsafgørelser formuleret i Fælles sprog kan henføres til et serviceniveau formuleret i kvalitetsstandarder. I de i indledningen nævnte interviews var visitatorerne inde på, at de oplevede en sådan sammenhæng. Der er i nærværende analyse konstateret lighed mellem Fælles sprog og undersøgte kvalitetsstandarder, både hvad angår beskrivelse af, hvem der er berettiget til hjælp, hvad i Fælles sprog udtrykkes som en funktionsvurdering, og i beskrivelserne af hvad den enkelte kommunes hjemmehjælp tilbyder, det som i Fælles sprog svarer til ydelseskataloget. Dog er ligheden som vist oven for væsentligt mere udpræget for ydelserne end i forhold til funktionsvurderingen. Hovedydelseskategorierne personlig pleje og praktisk hjælp optræder i kvalitetsstandarderne oven i

---

<sup>23</sup> Den visitator, der blev ringet op, talte om, at de ikke bruger Fælles sprog endnu, men at det er på vej.

købet med en del af det samme indhold som i Fælles sprog. Her til kommer at nogle af de øvrige 10 hovedkategorier i Fælles sprog typisk er i brug. Der er således ingen tvivl om, at en lighed kan opleves, og der er tilstrækkeligt sammenfald mellem ydelseskategorierne i kvalitetsstandarderne og i Fælles sprog kataloget til, at det er muligt at sige, at kvalitetsstandarderne er tydeligt inspireret af Fælles sprog.

Med dette udgangspunkt kan der tages hul på spørgsmålet om, hvilken støtte ligheden mellem Fælles sprog og kvalitetsstandarderne kan give visitator i at træffe en afgørelse og legitimeringen af samme. I Fælles sprog er den overordnede ide med visitationen, at et behov afdækkes, og at der tildeles nogle ydelser herover for, dvs. at der kobles en funktionsvurdering til en ydelsestildeling.<sup>24</sup> I relation hertil ville kvalitetsstandarderne udgøre maksimal støtte for visitator, hvis der også her blev beskrevet et serviceniveau, som bygger på samme forestilling om, at et individuelt vurderet behov knyttes til individuelt tildelte ydelser. Altså at kvalitetsstandarderne indeholder en beskrivelse af, hvordan konkrete behov eller grader af behov knyttes til bestemte ydelser eller omfang af ydelser. Mønstrer i kvalitetsstandarderne er imidlertid ikke dette. Det er derimod, at man fastsætter et generelt serviceniveau for enkelte ydelser, der ikke er sat i relation til grader af behov. Generelt er hvilke behov, der dækkes, meget tyndt beskrevet, uanset hvilken af de i tabel 4 opstillede modeller for en art funktionsvurdering, der er tale om. Den forbindelse mellem funktionsvurderingen og ydelseskataloget, som visitator må knytte i visitationen, understøttes ikke af en tilsvarende kobling i kvalitetsstandarderne, der minder om Fælles sprog. Hvor der trods alt er spor af en sådan kobling, er det ud fra tabel 4 tydeligt, at formuleringerne fra Fælles sprog ikke er det typiske valg.

Når der ikke tages udgangspunkt i Fælles sprog, og der ikke beskrives så meget af behovsdelen i kvalitetsstandarderne i det hele taget, kan det have flere forklaringer. Det er for det første ikke krævet i loven, at der indgår en beskrivelse af, hvem der kan få hjemmehjælp i form af en art funktionsvurdering. For det andet kan en uddybende beskrivelse komme til at lyde som om, at tildelingen af hjemmehjælp har en vis automatik indbygget og ikke er funderet i en individuel vurdering, som er foreskrevet i lovgivningen. En tredje mulighed er, at der i kommunerne er en tradition for at beskrive hjemmehjælpsfeltet ud fra, hvilke ydelser man leverer, frem for hvilke behov man dækker, og endelig er behovsdelen væsentligt mere kompleks at beskrive end ydelsesdelen.

---

<sup>24</sup> Anbefalingen fra Fælles sprog Centerets side i forhold til visitationer er, at Fælles sprog ikke er det, som dikterer afgørelsen, men at denne beror på en helhedsvurdering og dermed inkluderer mere end, hvad der ligger i Fælles sprog (Poulsen 2002).



Det, at der i kvalitetsstandarderne ikke gives maksimal støtte til visitator, betyder imidlertid ikke, at der ikke er støtte at hente i kvalitetsstandarderne for en visitator, der formulerer visitationsafgørelser i Fælles sprog. Lighederne mellem ydelsesbeskrivelserne i Fælles sprog og i kvalitetsstandarderne kan medvirke til at legitimere den hjemmehjælp/de ydelser, der tildeles. Kvalitetsstandardernes ydelsesbeskrivelse er en form for ramme for den korrekt tildelte hjemmehjælp, der kan virke legitimerende i forhold til både pres for at tildele mere og pres for at tildele mindre. Her har det for det første betydning, om beskrivelsen indeholder en afgrænsning af den enkelte ydelse,<sup>25</sup> og for det andet hvilke ydelser der beskrives i kvalitetsstandarderne, da de angiver en ramme for kommunens serviceudbud.

I forhold til det første spiller ligheden med Fælles sprog ingen rolle, da Fælles sprog ikke indeholder en skabelon for sådanne eksplicitte afgrænsninger af ydelser. Afgrænsning af ydelser i Fælles sprog ligger kun i en bagvedliggende faglig forståelse af ydelsernes grænser samt grænsedragninger ved, at ydelser støder op til hinanden, men indeholder ikke en eksplicit beskrivelse af, hvad der er med og ikke med i pågældende ydelse. Læsningen af kvalitetsstandarderne giver indtryk af, at eksplicitte afgrænsninger af de enkelte ydelser ud over det, som ligger i Fælles sprog, ikke er udbredt for andet end praktisk hjælp. Hvad angår praktisk hjælp, er det ofte præciseret, hvad der indgår i hjælpen og hvad ikke, samt hvor ofte hjælpen udføres, f.eks. at der ikke gøres rent efter husdyr, og at gulvvask tildeles hver 14. dag. Det samme gør sig ikke gældende for de øvrige ydelser i ret mange kommuner. Her er ydelsen blot nævnt med evt. en beskrivelse af, hvad det drejer sig om. Det er ikke for personlig pleje beskrevet, hvor sengebadet stopper, eller hvad man kan forvente, at resultatet er.<sup>26</sup>

Der hvor sammenfaldet i ydelsesbeskrivelserne i Fælles sprog og i kvalitetsstandarderne spiller en rolle er i forhold til, hvilke ydelser der beskrives i kvalitetsstandarderne ved det, at de udgør en legitimerende ramme for den tildelte hjemmehjælp. Kvalitetsstandardernes funktion som ramme er imidlertid ikke helt klar, i og med at lovgivningen i forhold til hjemmehjælp kun kræver kvalitetsstandarder for praktisk hjælp og personlig pleje, uden at det nødvendigvis skal tænkes som den fulde ramme om kommunens serviceudbud i forbindelse med hjemmehjælp. Det, at så mange kommuner vælger at lave kvalitetsstandarder for flere ydelser end personlig pleje og praktisk hjælp, indikerer, at de to kategorier i kommunerne ikke anses for at være en udtømmende beskrivelse af hjemmehjælpen. Men omvendt er det ikke muligt at sige, om kommunerne tænker de udarbejdede kvalitetsstandarder som udtømmende.

---

<sup>25</sup> Her er det ikke overvejet, om en sådan afgrænsning er mulig eller ønskelig for alle ydelsestyper set i lyset af bl.a. hjemmehjælpsmodtageres skiftende behov.

<sup>26</sup> Nogle få af de meget omfattende kvalitetsstandarder har beskrevet lidt kvalitetsmål for nogle af ydelserne ud over praktisk hjælp.

Til trods for disse betragtninger må det alt andet lige være nemmere for visitator at legitimere tildeling af ydelse, som nævnes i kommunens kvalitetsstandard, end ydelser som ikke er med her. Det betyder også, at jo større sammenfald der er i ydelsesbeskrivelsen i Fælles sprog og i kvalitetsstandarderne, jo nemmere er det for visitator at legitimere en visitationsafgørelse formuleret i Fælles sprog. Resultaterne peger på, at Fælles sprog med alle kategorierne ikke er en beskrivelse af helheden i kvalitetsstandarderne. Nogle ydelser ud over praktisk hjælp og personlig pleje er med, men der bruges i mange kommuner hovedkategorier, som ikke stammer fra Fælles sprog. Fælles sprog udgør ikke en ramme. Den forskel i rammen, der er i analysen, skal dog ses i lyset af, at det er muligt, at der lokalt er sket tilpasninger af Fælles sprog, så det lokale Fælles sprog ligner den lokale kvalitetsstandard mere end undersøgelsen giver udtryk for.

Hvor der ikke er et sådant legitimerende sammenfald for hele Fælles sprogs ydelseskatalog, er der, som det fremgår af tabel 1 og 4, i udpræget grad sammenfald i forhold til, hvad der er indholdet i kategorierne personlig pleje og praktisk hjælp. Disse udgør en ret omfattende del af hjemmehjælpen, hvorfor der alene ved dette er en ganske god legitimeringsstøtte for visitator.

## **7. Konklusion**

Det er undersøgt, om en visitationsafgørelse formuleret i Fælles sprog kan henføres til kvalitetsstandarderne i 35 kommuner. Set i forhold til at skabelonen for en visitation i Fælles sprog er, at et behov beskrevet med en funktionsvurdering knyttes til en tildeling af hjemmehjælp beskrevet i nogle ydelser, er den støtte, som kvalitetsstandarderne giver visitator, primært i forhold til legitimering af tildelte ydelser.

Der er ikke i kvalitetsstandarden generelt beskrevet en kobling af behov og ydelser. Der er 32 kommuner, der har en beskrivelse af, hvem der er berettiget til hjælp, der minder om en funktionsvurdering, heraf er der 7, hvor Fælles sprog er en tydelig inspirationskilde. Det er således de færreste kommuners kvalitetsstandarder, hvor det kan forventes, at der forefindes en vejledning i, hvilket funktionsniveau der udløser hvilke ydelser, formuleret på en måde som ligner Fælles sprog.

Kvalitetsstandarderne giver derimod legitimeringsstøtte til visitationsafgørelser formuleret i Fælles sprog, ved at der er sammenfald i, hvilke ydelseskategorier der beskrives i kvalitetsstandarderne og i Fælles sprog. Her er der, for både praktisk hjælp og personlig pleje, mulighed for at genfinde en beskrivelse, hvor indholdet er baseret på de samme underkategorier. Hvad angår Fælles sprogs

hovedkategorier af ydelser samlet, er der derimod ikke basis for at sige, at der er sammenhæng. Det er få kommuner, som har mange af de øvrige 10 hovedkategorier af ydelser fra Fælles sprog med. Hovedkategorierne psykisk pleje og omsorg samt ernæring optræder dog meget ofte. Hovedkategorierne fra Fælles sprog udgør ikke den helhed af overordnede ydelseskategorier, der indgår i kvalitetsstandarderne. Foruden at det er få af kommunerne, der bruger mange af de øvrige ydelser, er der mange kommuner, som bruger andre overordnede ydelseskategorier end Fælles sprogs. Her er især nødkald og aflastning så markante gengangere, at det kan pege på en mangel ved Fælles sprog.

Vendes blikket udelukkende mod praktisk hjælp og personlig pleje, er der imidlertid et sammenfald, hvor Fælles sprog udgør rammen for, hvad der beskrives som indholdet i disse opgaver. I forhold til de mere detaljerede niveauer i Fælles sprogs ydelsesbeskrivelse er de underliggende kategorier i Fælles sprog typisk brugt som skabelon for beskrivelsen af personlig pleje. Hvad angår praktisk hjælp, er der derimod typisk ikke gjort brug af den samme beskrivelse på niveauet under hovedkategorierne indkøb, tøjvask og rengøring som i Fælles sprog. Det tyder på, at underinddelingen af den praktiske hjælp i Fælles sprog ikke er så praktisk.

## Bilag 1: Liste over kommuner

I bilaget er opgjort, hvornår den enkelte kvalitetsstandard er opdateret, og hvilken kilde den stammer fra. Er kilden en hjemmeside, er adressen opgivet. Endvidere er den dato, hvor materialet er fundet, noteret.

- Farsø: opdateret den 04.11.03, 13.04.04 og 14.05.04, kommunens hjemmeside: <http://www.farsoekom.dk/>
- Fredensborg-Humlebæk: godkendt marts 2003, kommunes hjemmeside: <http://www.fhkom.dk/>
- Frederiksberg: godkendt 2001, kommunens hjemmeside: <http://www.frederiksberg.dk/borgerservice/>
- Frederikssund: godkendt ikke angivet, kommunens hjemmeside: [http://www.frederikssund-kom.dk/Praktiske%20oplysninger/Frit\\_valg\\_ordning/Kvalitetskrav](http://www.frederikssund-kom.dk/Praktiske%20oplysninger/Frit_valg_ordning/Kvalitetskrav)
- Galten: godkendt november 2003, kommunens hjemmeside: <http://www.galten.dk/default.asp?infoId=1373380>
- Glostrup: godkendt ikke angivet: fritvalgsdatabasen:
- <http://www.fritvalgsdatabasen.dk/soeg/soeg.asp>
- Grenå: godkendt 08.01.04, tilsendt per e-mail
- Gråsten: godkendt december 2002, tilsendt med post
- Hillerød: opdateret 2003, kommunens hjemmeside: <http://www.hillerod.dk/Service%20til%20dig/Voksne%20og%20%C3%A6ldre/Hj%C3%A6lp%20og%20pleje/Kvalitetsstandarder/Omfattet%20af%20frit%20valg-%20ordningen.aspx>
- Hirtshals: opdateret 15.03.04, kommunens hjemmeside: <http://www.hirtshals.dk/hirtshals/pegasus.nsf/all/8D8D3C3951413F70C1256D9500342E7D?OpenDocument>
- Højreby: godkendt 24.06.03, tilsendt med post
- Hørsholm: godkendt 2003, kommunens hjemmeside: <http://www.horsholm.dk/hotel/horshome.nsf/13effd2083397f3ec125665600832687/ddb364ac>
- Ikast: godkendt 27.01.04, tilsendt per post
- Kolding: godkendt april 2003, tilsendt med post
- København: godkendt januar 2003, fundet på kommunens hjemmeside: [http://www.kbhbase.kk.dk/kbhbase/gfx.nsf/Files/Kvalitetsstandarder.doc/\\$file/Kvalitetsstandarder.doc](http://www.kbhbase.kk.dk/kbhbase/gfx.nsf/Files/Kvalitetsstandarder.doc/$file/Kvalitetsstandarder.doc)
- Lejre: opdateret 15.11.02, 16.11.02 og 26.11.02, tilsendt per e-mail
- Middelfart: godkendt 03.05.04, tilsendt per e-mail
- Nyborg: godkendt 16.12.02, tilsendt per e-mail
- Nørre Alslev: godkendt 04.09.01, tilsendt med post
- Ringkøbing: opdateret 19.12.02, fundet på fritvalgsdatabasen: <http://www.fritvalgsdatabasen.dk/soeg/soeg.asp>
- Ringsted: opdateret 2002, tilsendt per e-mail
- Roskilde: godkendt 11.02.03, tilsendt per e-mail
- Rudkøbing: opdateret 2003, fundet på fritvalgsdatabasen: <http://www.fritvalgsdatabasen.dk/soeg/soeg.asp>
- Rønnede: godkendt 01.07.02, tilsendt per e-mail
- Sallingsund: godkendt december 2002, fundet på kommunens hjemmeside: <http://www.sallingsund.dk/>

- Skive: godkendt 04.03.04, fundet på kommunens hjemmeside:  
<http://www.skive.dk/usr/skivekom/SKParap.nsf/BrowserAbsolutteLinksStart/B4E4FB8B62CE766DC1256D410028CA81?>
- Sorø: godkendt ikke angivet, fundet på fritvalgsdatabasen:  
<http://www.fritvalgsdatabasen.dk/soeg/soeg.asp>
- Struer: godkendt 16.12.03, tilsendt per e-mail
- Sydthy: godkendt 09.01.03, 12.06.03, januar 2003, tilsendt med post
- Tranekær: godkendt 11.11.03, tilsendt med post
- Tørring-Uldum: opdateret november 2002, fundet på kommunens hjemmeside:  
[http://www.tuk.dk/files/kvalitetsstandard\\_bilag%201a.pdf](http://www.tuk.dk/files/kvalitetsstandard_bilag%201a.pdf)  
[http://www.tuk.dk/files/kvalitetsstandard\\_bilag%201b.pdf](http://www.tuk.dk/files/kvalitetsstandard_bilag%201b.pdf)
- Ulfborg-Vemb: godkendt ikke angivet, tilsendt per e-mail
- Viborg: godkendt 23.04.03, fundet på kommunes hjemmeside:  
[http://www.viborg.dk/db/Kommune.nsf/pdf/kvalitetsstandard1/\\$File/kvalitetsstandard1.pdf](http://www.viborg.dk/db/Kommune.nsf/pdf/kvalitetsstandard1/$File/kvalitetsstandard1.pdf)
- Århus: godkendt 10.02.03 og 24.02.03, tilsendt per e-mail
- Års: godkendt 2003, fundet på kommunens hjemmeside:  
[http://www.aars.dk/gfx/brugerupload/KvalitetskravPraktiskHjælp\(3\).pdf](http://www.aars.dk/gfx/brugerupload/KvalitetskravPraktiskHjælp(3).pdf),  
[http://www.aars.dk/gfx/brugerupload/KvalitetskravPersonligHjælp\(3\).pdf](http://www.aars.dk/gfx/brugerupload/KvalitetskravPersonligHjælp(3).pdf)

## Bilag 2: Opgørelse over hvilke af de udvalgte kommuner, der bruger Fælles sprog

For at afgøre om de 35 tilfældigt udvalgte kommuner bruger Fælles sprog, er der i første omgang set på, om der i kvalitetsstandarderne er en beskrivelse af visitationskonceptet, hvor Fælles sprog nævnes, og på svarene fra visitatorerne i projektets spørgeskemaundersøgelse. I de ti kommuner, hvor efter dette stadig var usikkerhed omkring brugen af Fælles sprog, er der blevet ringet til en af kommunens visitatorer. At der er set på svar fra visitatorer, og at det er disse, som er blevet kontaktet i kommunerne, skyldes, at det er denne gruppe medarbejderne, som arbejder mest indgående med Fælles sprog, der hvor det bruges. Ud fra dette er der 31 kommuner, hvor Fælles sprog bruges. Der er 4 kommuner, der ikke bruger Fælles sprog: Frederiksberg, Glostrup, Nørre Alslev og Sydthy.

At der ikke bruges Fælles sprog er for 3 af de 4 kommunernes vedkommende blevet afgjort ved at kontakte en af kommunernes visitatorer telefonisk. Her var svaret i de to af kommunerne, at man endnu ikke bruger Fælles sprog, men at det er på vej. I en tredje bruger man ikke Fælles sprog regelret, men man bruger inspiration derfra i visitationen.

Kommunenavn	Fælles sprog inddraget i beskrivelsen af visitationskonceptet i kvalitetsstandarderne*	Visitators svar i spørgeskemaundersøgelse på om kommunen bruger Fælles sprog**	Visitators svar i de resterende kommuner, der er ringet til.
Farsø		Ja	
Frederiksberg		-	Ja
Fredensborg-Humlebæk		Ja	
Frederikssund		-	Nej
Galten		Ja	
Glostrup		-	Nej
Grenå	Ja	-	Ja
Gråsten		-	Ja
Hillerød		-	Ja
Hirtshals		Nej	
Højreby	Ja	Ja	
Hørsholm	Ja	Ja	
Ikast	Ja	Ja	
Kolding	Ja	Ja	
København	Ja	Ja	
Lejre		Ja	
Middelfart	Ja	Ja	
Nyborg		Ja	
Nørre Alslev		-	Nej
Ringkøbing		Ja	
Ringsted		Ja	
Roskilde	Ja	Ja	
Rudkøbing		Ja	
Rønnede		-	Ja
Sallingsund	Ja	Ja	
Skive		Ja	

Sorø		-	Ja
Struer	Ja	Ja	
Sydthy		-	Nej
Tranekær		Ja	
Tørring-Uldum		Ja	
Ulfborg-Vemb	Ja	Ja	
Viborg	Ja	Ja	
Århus	Ja	Ja	
Års		Ja	

\*De kommuner som i kvalitetsstandarden har en beskrivelse af deres visitationskoncept, hvor Fælles sprog nævnes.

\*\* Hvad visitator har svaret i projektets spørgeskemaundersøgelse.

## Referencer

Bekendtgørelse af 9. oktober 2002. Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandører af personlig og praktisk hjælp m.m. Kapitel 1.

Hansen, Morten Balle og Marie Konge Nielsen (2004, under publicering). Anvendelsen af Fælles Sprog i den kommunale hjemmepleje. Et casestudie af fem kommuner.

KL Fælles sprog Centeret (2001). Projekt beskrivelse. Kommunikationsudvikling på træningsområdet, juni 2001.

Lützhøft, Rita (1998). "Fælles sprog På ældre- og handicapområdet. Endeligt revideret katalog oktober 1998", Kommunernes Landsforening.

Lützhøft, Rita (1996). Ældreområdet. Forslag til fælles sprog vedr. behov og ydelser", Kommunernes Landsforening.

Poulsen, Mette Vinther (2004). Fælles sprog II. Dokumentation af afgørelser på det kommunale ældre- og handicapområde, KL, København.

Poulsen, Mette Vinther (2002). Værd at vide om Fælles sprog, Kommuneinformation, København.  
Vejledning af 9. oktober 2002. Supplement til vejledning om sociale tilbud til ældre m.fl. efter lov om social service. Kapitel 2.





Gunvor Vincents Olsen har sidefag i samfundsfag ved Institut for Statskundskab ved Syddansk Universitet, bachelor i Idéhistorie ved Århus Universitet, og er p.t. ved at færdiggøre speciale i Idéhistorie om Fælles sprog anskuet som en programmering af hjemmehjælpens praksis.



Morten Balle Hansen er lektor ved Institut for Statskundskab ved Syddansk Universitet. Hans forskning koncentrerer sig om organisationsteori og offentlig forvaltning, policyanalyse og evaluering, informationssystemer og organisatorisk læring i den offentlige sektor.

## Yderligere information

Yderligere informationer om projekt evaluering af Fællessprog findes på projektets hjemmeside: [www. Faellessprog.net](http://www.Faellessprog.net)

Institut for Statskundskab  
Det Samfundsvidenskabelige Fakultet  
Syddansk Universitet  
Campusvej 55  
5230 Odense M

Telefon: 6550 1000  
Fax: 6550 2280

[www.sam.sdu.dk/depts/pol](http://www.sam.sdu.dk/depts/pol)  
E-mail: [politics@sam.sdu.dk](mailto:politics@sam.sdu.dk)

ISSN 1399-7319